



РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

А. А. Литвинюк

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ

УЧЕБНИК ДЛЯ БАКАЛАВРОВ

*Допущено учебно-методическим объединением
по образованию в области коммерции и маркетинга
в качестве учебного пособия для студентов высших учебных
заведений, обучающихся по специальностям 080301
«Коммерция (торговое дело)», 080111 «Маркетинг»
и по направлению 100700.62 «Торговое дело»*

Москва ■ Юрайт ■ 2012

Оглавление

Предисловие	7
1. Эволюция теорий поведения человека в организации	12
1.1. Дефиниция понятия «организационное поведение».....	12
1.2. Целенаправленность организационного поведения человека	21
1.3. Динамика развития моделей организационного поведения.....	24
<i>Резюме</i>	27
<i>Тесты</i>	29
<i>Вопросы для обсуждения</i>	30
2. Личность как объект управления в организационном поведении	31
2.1. Индивидуальные различия и их влияние на эффективность профессиональной деятельности	31
2.2. Параметрическое описание личности.....	38
2.3. Понятие о диагностике профессиональной пригодности персонала организации	48
2.4. Функциональные состояния и методы их диагностики.....	58
2.5. Основные этапы профессионального отбора	63
<i>Резюме</i>	69
<i>Тесты</i>	74
<i>Вопросы для обсуждения</i>	75
3. Коммуникативное поведение в организации	76
3.1. Дефиниция понятия «коммуникация».....	76
3.2. Особенности вербального и невербального кодирования.....	83
3.3. Классификация коммуникационных каналов	86
3.4. Значение восприятия в процессе декодирования информации	90
3.5. Эффективность межличностных коммуникаций	98
3.6. Методика создания эффективных коммуникационных обращений к персоналу.....	106
<i>Резюме</i>	110
<i>Тесты</i>	114
<i>Вопросы для обсуждения</i>	116
4. Мотивация как основа результативности функционирования и развития организации	117
4.1. Понятие о мотивации трудового поведения персонала.....	117
4.2. Содержательные теории мотивации.....	127

4.3. Процессуальные теории мотивации	134
<i>Резюме</i>	140
<i>Тесты</i>	144
<i>Вопросы для обсуждения</i>	145
5. Основные мотивы организационного поведения и их взаимосвязь	146
5.1. Общая характеристика мотивов приобретения	146
5.2. Влияние мотивов удовлетворения на организационное поведение	166
5.3. Анализ мотивов безопасности и их использование в менеджменте	180
5.4. Формирование группового поведения в организации на базе использования мотивов подчинения	191
5.5. Общая характеристика мотивов энергосбережения	201
<i>Резюме</i>	207
<i>Тесты</i>	213
<i>Вопросы для обсуждения</i>	214
6. Управление мотивацией трудового поведения персонала	215
6.1. Понятие о мотивационном комплексе трудовой деятельности персонала организации и его структуре	215
6.2. Анализ понятия «сбой»	220
6.3. Понятие об оптимальной системе мотивации трудовой деятельности и мотивационном профиле	230
<i>Резюме</i>	233
<i>Тесты</i>	234
<i>Вопросы для обсуждения</i>	236
7. Природа организации, ее характеристики, анализ, конструирование и управление поведением	237
7.1. Природа и характеристика организации	237
7.2. Принципы анализа поведения организации	245
7.3. Методика конструирования организации	250
7.4. Основные методы управления поведением организации	264
7.5. Организационная культура как элемент системы управления поведением организации	268
7.6. Влияние командного подхода на поведение организации	275
<i>Резюме</i>	281
<i>Тесты</i>	288
<i>Вопросы для обсуждения</i>	289

8. Формы власти и влияния, лидерство в организации.....	290
8.1. Понятие о власти и влиянии	290
8.2. Сравнительная эффективность различных форм власти и влияния.....	299
8.3. Понятие о лидерстве	311
<i>Резюме</i>	321
<i>Тесты</i>	326
<i>Вопросы для обсуждения</i>	328
9. Управление изменениями и нововведениями в организации, планирование персонального развития	329
9.1. Понятие об организационных изменениях и нововведениях	329
9.2. Причины организационных изменений, их положительные и отрицательные стороны	333
9.3. Стратегия изменений.....	335
9.4. Персональное развитие работника.....	351
<i>Резюме</i>	366
<i>Тесты</i>	371
<i>Вопросы для обсуждения</i>	373
10. Поведенческий маркетинг, конфликты и их влияние на организационное поведение	374
10.1. Понятие о поведенческом маркетинге.....	374
10.2. Клиентурная, антиклиентурная и псевдоклиентурная формы поведения персонала, типы поведенческой ориентации руководителя.....	386
10.3. Конфликты и их классификация	392
10.4. Причины конфликтных ситуаций	397
<i>Резюме</i>	408
<i>Тесты</i>	413
<i>Вопросы для обсуждения</i>	414
11. Стрессы в структуре организационного поведения персонала.....	415
11.1. Понятие о стрессе.....	415
11.2. Организационные факторы стресса	420
11.3. Классификация психических состояний персонала как результатов стресса.....	423
11.4. Оценка уровня стресса.....	428
<i>Резюме</i>	440
<i>Тесты</i>	442
<i>Вопросы для обсуждения</i>	444
12. Организационное поведение в системе международного бизнеса.....	445

12.1. Глобализация мировой экономики и ее влияние на организационное поведение персонала	445
12.2. Понятие о национальном менталитете	447
12.3. Влияние национального менталитета на организационное поведение персонала	453
12.4. Особенности организационного поведения персонала – выходцев с постсоветского пространства в российских организациях	459
<i>Резюме</i>	463
<i>Тесты</i>	466
<i>Вопросы для обсуждения</i>	467
Глоссарий	468
Ответы на тесты	500
Литература	501